



IRWD（尔湾牧场水务局）关于中断住宅供水服务的政策

1. **政策适用。** 此中断住宅供水服务的政策（“政策”）适用于住宅供水服务的所有给水区账户；不适用于任何非住宅服务的账户。如此政策与给水管理区的任何其他规则、条例或政策冲突，应以此政策为准。
2. **联系信息。** 如您对您的水费有任何疑问或需要任何帮助，请拨打（949）453-5300 联系客户服务。除给水管理区的节假日外，客户可在周一至周五上午 8:00 至下午 5:00 亲自到访给水管理区办事处。给水管理区办事处位于 15600 Sand Canyon Ave Irvine, Ca. 92618。
3. **开票程序。** 供水服务费缴付给水管理区，缴付周期为每月或由理事会不时决定的其他频率。所有供水服务账单须在管理区发送邮件或电子邮件提醒后的 25 日内支付。未在此期限内支付的任何账单将被认为拖欠。
4. **对未支付账单的客户中断供水服务。** 如果账单拖欠了至少六十（60）天，管理区可中断对服务地址的供水服务。

4.1 **书面通知客户。** 在可能中断供水服务前至少十五（15）天，管理区将向相关客户邮寄一份通知文件。通知将包含：

- (a) 客户的姓名和住址；
- (b) 欠款金额；
- (c) 必须进行支付或安排付费计划的最后日期，以避免服务中止；
- (d) 若客户发起投诉或申请调查或对相关服务或收费进行申诉，其应当遵循的流程；
- (e) 客户请求安排付费计划应当遵循的程序的描述，其中可能包含延期付款或支付安排；以及
- (f) 客户申请支付安排或接收来自管理区的更多信息所需的电话号码。

4.2 给居住者或租户的书面通知。

(a) 在以下情况下，IRWD 还将在中断供水服务前的十五（15）天向居住在服务地址处的居住者发送通知：(i) 管理区向单一家庭住宅、多单元住宅或移动住宅园

提供单独计量服务，且住宅的拥有人、管理人或运营人是对应的客户；或 (ii) 记录的邮寄地址处的客户不是服务地址处的客户。邮寄给“居住者”的通知将包含以上第 4.1 节的信息，并将通知居住者他们有权成为管理区的客户而无需支付欠款账户应付的欠款金额。以下第 8 节提供居住者成为管理区消费者的相关条款和条件。

(b) 如果 IRWD 通过主计量表向居住地供水，管理区将努力在中断供水前至少十五 (15) 天通知居住者账户存在逾期欠款且服务将于通知中指明日期中断。管理区将通过以下方其中一种方式进行通知：(i) 将通知邮寄至每个居住单位或 (ii) 将通知张贴在每个居住单位的门上。如果无法实际向每个居住单位提供通知，管理区将在每个可见的公共区域和住宅的各入口处张贴两 (2) 份通知副本；或通过其他善意、合理的努力为居住者提供书面通知。邮寄给“居住者”的通知将包含以上第 4.1 节的信息，并将通知居住者他们有权成为管理区的客户而无需支付欠款账户应付的欠款金额。以下第 8 节提供居住者成为管理区消费者的相关条款和条件。

4.3 电话通知。 IRWD 还将通过合理、善意的努力在中断服务前至少七 (7) 天通过电话联系所记录的客户或居住在客户住处的成年人。管理区将主动提供此政策的一份书面副本并说明避免因未支付而导致的供水服务中断的选项，包括延期支付或其他安排付费计划的可能性。

4.4 在服务地址处张贴通知。 如果 IRWD 无法通过电话联系客户或居住在服务地址处的成年人，且书面通知因无法交付被退回，管理区将通过善意的努力在服务地址处易见的位置张贴《待处理中断服务的通知》以及本政策的一份副本。在中断服务前，通知和此政策的副本将保留在相应居住地。通知应当包括：

- (a) 客户的姓名和住址；
- (b) 欠款金额；
- (c) 必须进行支付或安排付费计划的最后日期，以避免服务中止；以及
- (d) 客户申请支付安排或接收来自管理区的更多信息所需的电话号码。

4.5 服务不会中断的情况。 在下列情况下，IRWD 不会因未支付而中断住宅供水服务：

- (a) 在管理区对以下第 5.1 节的客户纠纷或投诉进行调查期间；或
- (b) 在客户获得以下第 6 节管理区批准的延期支付或安排付费计划资格的时期内，且客户保持遵守批准的安排付费计划且必须按时偿还所有费用。

4.6 服务不会中断的特殊医疗和财务情况。

- (a) 如果满足以下所有条件，IRWD 将不会中断供水服务：

- (i) 客户或客户的租户向管理区提交来自获得许可的基础医疗服务提供商的证明，并证明供水服务中断可能对接受居住服务处的居民的生命或安全造成严重的威胁；且
 - (ii) 客户表明其无法在管理区的正常账单周期内支付居住服务的费用。如果：(a) 客户家中的任何人当前是 CalWORKS（加州就业及照顾子女计划）、CalFresh（食物券计划）、general assistance（普通救助计划）、Medi-Cal（加州医疗补助计划）、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program（补助安全收入/州补助支付计划）或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children（加州妇女、婴儿和儿童特殊营养补助计划）的接受者或 (b) 客户（在伪证罪处罚前提下）声明家庭年收入低于联邦贫困线两倍，则客户被认为无法在正常账单周期内支付服务费用；且
 - (iii) 客户愿意达成安排付费计划协议，包括延期支付拖欠费用。
- (b) 对于任何满足上述所有条件的客户，管理区应当为客户提供其自行选取的下列选项之一：(1) 延长支付期限或 (2) 进行安排付费计划。管理区的客户服务经理或其指派人员根据客户提供的信息和文档以及管理区的支付需求，选择最为适宜的安排付费计划选项。
 - (c) 客户需要证明其已满足 (a) 小节下的条件。在收到客户的文档后，管理区将在七 (7) 天内审核文档并：(1) 通知客户进行安排付费计划；(2) 请求客户提供更多信息；或 (3) 通过客户其未满足 (a) 小节下的条件。
 - (d) 如果客户获得此节中的安排付费计划资格但在六十 (60) 天或更长时间内未采取以下任何措施，则 IRWD 可中断供水服务：(a) 在延长后的日期前支付欠款；(b) 在另一还款时间下支付任何未偿金额；或 (d) 支付当前供水服务费。管理区将在中断服务前至少 5 个工作日在居住者住处明显、易见的位置张贴中断服务的最终《待处理中断服务的通知》。最终通知不意味着客户可以接受管理区的任何调查或审核。

4.7 中断服务的时间。 IRWD 不会在星期五、星期六、星期日、法定节假日或管理区办事处不对公众开放任何时段内中断由于未付款导致的供水服务。

4.8 服务恢复。 其供水服务已被中断的客户可以拨打 (949) 453-5300 联系客户服务或亲自到访管理区办事处办理恢复服务事宜，地址为 15600 Sand Canyon Ave Irvine, Ca. 92618。恢复服务的前提是支付：(a) 任何逾期欠款，包括适用的利息或惩罚；(b) 任何恢复费用，取决于第 7.1 节中的限制条件（若适用）。

5. 对账单提出异议或申诉。

5.1 发起投诉或申请调查的时间。在收到有争议的账单的十五（15）天内，客户可以针对账单的金额发起投诉或申请调查。仅出于此第 5.1 节的目的，账单应在寄出五（5）天后被视为由客户接收，或对于接收电子账单的客户，在发送电子邮件后即视为账单已由客户接收。

5.2 管理区审核。客户服务经理或其指派人员应当审核及时发起的投诉或调查申请，并应当向客户提供确定答复。审核包括是否同意客户可得到延期付款或安排付费计划。管理区可自行决定以审核非及时的投诉或调查申请；但是，此类投诉或申请不受限于申诉。

6. 延期支付和其他安排付费计划。

6.1 申请延期支付或其他安排付费计划的时间。如果客户在正常支付时间内无法支付账单，客户可申请第 6 节中的延期支付或安排付费计划。

6.2 安排付费计划。如果经管理区批准，客户未支付的余额可以在原始应支付日期后平均分为十二（12）个月来支付。客户服务经理或其指派人员可自行决定将安排付费计划期限延长 12 个月以上。客户必须在管理区规定的日期前支付全部未付余额，且必须支付所有在后续时期产生的所有费用。延长的支付日期将以书面形式规定并提供给客户。

6.3 未能遵守。如果客户欠款达 60 天或以上，并已获得第 6 节下的安排付费计划资格且未能：（1）在延长日期前支付未付费用；或（2）在安排付费计划的到期日前支付应付金额，那么管理区可终止供水服务。管理区将在中断服务前至少五（5）个工作日在居住者住处明显、易见的位置张贴最终《待处理中断服务的通知》。最终通知不意味着客户可以接受管理区的任何调查或审核。

7. 针对低收入客户的特定计划。

7.1 恢复服务费限制和免付利息。如果居民客户向管理区证明其家庭收入低于联邦贫困线两倍，则管理区将：

- (a) 将正常运营时间内的恢复服务费限制到 \$55，将非运营时间内的恢复服务费限制到 \$165。只有在管理区的恢复服务费超过这些金额时，这些限制才适用。这些限制受制于始于 2021年 1 月 1 日的劳工统计局针对所有城市消费者的消费者价格指数(CPI-U) 的年度变更调整。
- (b) 拖欠账单每 12 个月免付一次利息。

7.2 资格。如果：(a) 家庭中的任何人当前是 CalWORKS（加州就业及照顾子女计划）、CalFresh（食物券计划）、general assistance（普通救助计划）、Medi-Cal（加州医疗补助计划）、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program（补助安全收入/州补助支付计划）或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children（加州妇女、婴儿和儿童特殊营

养补助计划) 的接受者或 (b) 客户声明其家庭年收入低于联邦贫困线两倍 (200%)，则管理区认为客户的家庭收入低于联邦贫困线的两倍 (200%)。

8. 居住者或租户成为给水管理区客户的程序。

8.1 适用性。只有在居住服务地址的房产所有人、房东、管理人或运营人登记为客户时，且已发出《待处理中断服务的通知》并由于未支付而中断供水服务后，第 8 节才适用。

8.2 同意给水管理区服务条款和条件。如果一名或多名居住者同意服务条款和条件且满足管理区规则和条例的要求，则管理区将为实际的居住者提供服务。

8.3 租赁认证。为获得成为客户而无需支付欠款账户应付金额的资格，居住者应当证明所记录的欠款账户客户是或曾经是房东、管理人或住宅的代理人。取决于管理区的决定，证明可能包括，但不限于租用或租赁合同、房租收据、表明居住者租房的政府文件，或根据民法第 1962 条披露的信息。

9. 特定书面通知的语言。此政策第 4 节下的所有书面通知应当包含英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、韩语和管理区服务区域内 10% 或以上的人所讲语言的版本。

10. 其他补救措施。除了中断供水服务，管理区可以寻求针对未支付供水服务费用的法律或衡平法中的任何其他可用补救措施，包括但不限于：通过提交房地产留置权保全欠款账户、提起索赔或法律诉讼或将未付金额转给托收。如果法律诉讼的裁决结果有利于管理区，则管理区应当支付所有成本与费用，包括律师费和累计利息。

11. 由于其他客户违规行为而中断供水服务。除未支付外，IRWD 保留由于任何违反管理区规定、规则或条例的行为而中断供水服务的权利。

12. 产生的费用和收费。除非在本政策中有明确说明，客户在管理区其他规则、条例或政策下产生的费用和收费，包括、但不限于逾期未付的费用，应当在其规定的到期日前支付。